

# ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION TOWARDS SERVICES ON THE SERVICE OF THE BARRU REGIONAL GENERAL HOSPITAL

**Andi Muhammad Ishak Ismail; Anita asikin**

am.ishak@algazali.ac.id

STIA Al Gazali Barru

## ABSTRACT

*This study aims to determine: Analysis of Patient Satisfaction Against the Card Counter Service of the Barru District General Hospital. And to find out the factors that support patient satisfaction with the card counter services of the Barru District General Hospital. The research method used is qualitative research methods, data sources obtained by means of surveys, interviews, observations, and documents. Data analysis used data reduction, data presentation and conclusion drawing. The results of this study indicate that the Patient Satisfaction with the Service of the Barru District General Hospital Card Counter is already satisfied with the services provided by the card counter officers both from registration, facilities and infrastructure, friendliness and comfort are very good. And for the supporting factors of patient satisfaction with the service at the card counter of the Barru District General Hospital, namely a comfortable environmental factor will greatly affect patient satisfaction if the service provided is good, the patient will feel satisfied with the services provided.*

*Keywords: Analysis, satisfaction, and service Hospital*

# ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN LOKET KARTU RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN BARRU

## ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Loker Kartu Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru. Dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung kepuasan pasien terhadap pelayanan loket kartu Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif, sumber data diperoleh dengan cara Survey, Wawancara, Observasi, dan Dokumen. Analisis data menggunakan Reduksi Data, Penyajian data dan Penarikan Kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Loker Kartu Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru yaitu sudah merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh petugas loket kartu baik dari pendaftaran, sarana dan prasarana, keramahan dan kenyamanannya sudah sangat baik. Dan untuk faktor pendukung kepuasan pasien terhadap pelayanan di loket kartu Rumah sakit Umum Daerah Kabupaten barru yaitu faktor lingkungan yang nyaman akan sangat mempengaruhi kepuasan pasien apabila pelayanan yang diberikan baik maka pasien akan merasa puas akan layanan yang diberikan.*

*Kata Kunci: Analisis, kepuasan, dan pelayanan Rumah Sakit*

## A. PENDAHULUAN

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

Menurut WHO (*World Health Organization*), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan

pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik.

Fenomena bisnis yang berkembang semakin pesat yang membuat persaingan bisnis jasa semakin ketat menyebabkan bertambahnya jumlah rumah sakit, Rumah sakit harus mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan

pasien terhadap rumah sakit sehingga semakin banyak jasa yang ditawarkan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan hidupnya, Sehingga masyarakat setempat selalu mengharapkan agar pelayanan rumah sakit milik pemerintah maupun swasta dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi setiap masyarakat yang memanfaatkannya. Pasien menginginkan fasilitas yang baik dari rumah sakit, keramahan pihak rumah sakit, serta ketanggapan, kemampuan, kesungguhan para petugas rumah sakit. Dengan begitu pihak rumah sakit dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan pelayanan yang memuaskan kepada pasien.

Oleh karena itu penambahan penduduk yang semakin padat terutama di Indonesia sekarang ini mengharuskan kita semua untuk menerapkan budaya antri karena tempat pendaftaran pasien merupakan tempat pertama yang dirasakan oleh para pasien sebelum menerima pelayanan, banyak masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, baik dari segi pemeriksaan yang kurang diperhatikan oleh petugas kesehatan, keterampilan petugas, sarana/fasilitas yang kurang memadai, serta waktu tunggu yang lama untuk mendapatkan pelayanan. Rendahnya

kinerja pelayanan akan membangun citra buruk pada Rumah Sakit, di mana pasien yang merasa tidak puas akan menceritakan kepada rekan-rekannya, begitu sebaliknya semakin tinggi kinerja pelayanan yang diberikan akan menjadi nilai plus bagi rumah sakit, dalam hal ini pasien akan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Menunggu sangat membosankan terutama bila tidak ada jaminan yang diberikan, waktu tunggu yang lama merupakan faktor ketidakpuasan pasien. Birokrasi yang berbelit-belit dan lama pada saat pendaftaran membuat pasien tidak sabar dan sering mengeluhkan lamanya pelayanan sehingga pasien tidak merasa puas. Pelayanan rekam medis yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, serta nyaman. Pelayanan rekam medis rawat jalan dimulai dari tempat pendaftaran pasien sampai dengan memperoleh dokumen rekam medis yang akan digunakan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Nursalam, (2013:127) menyebutkan kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas suatu produk dengan harapannya. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap

kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan rumah sakit, dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan.

Kepuasan pelanggan/pasien berhubungan dengan mutu pelayanan rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan. Persentase pasien yang menyatakan puas berdasarkan hasil survey dengan instrument yang baku. (Depkes RI Tahun, 2005 dikutip oleh Nursalam, 2013).

### **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien**

Menurut Nursalam (2017:128), Bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu sebagai berikut.

a. Kualitas produk dan jasa

Pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas.

b. Harga

Harga, yang termasuk didalamnya adalah harga produk atau jasa. Harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan pasien. Meskipun demikian elemen

ini memengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin banyak mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar.

c. Emosional

Pasien yang merasa bangga dan yakin bahwa orang lain kagum terhadap konsumen bila dalam hal ini pasien memilih institusi pelayanan kesehatan yang sudah mempunyai pandangan, cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

d. Kinerja

Wujud dari kinerja ini misalnya: kecepatan, kemudahan, dan kenyamanan bagaimana perawat dalam memberikan jasa pengobatan terutama keperawatan pada waktu penyembuhan yang relatif cepat, kemudahan dalam memenuhi kebutuhan pasien dan nyaman yang diberikan yaitu dengan memperhatikan kebersihan, keramahan dan kelengkapan peralatan rumah sakit.

e. Estetika

Estetika merupakan daya tarik rumah sakit yang dapat ditangkap oleh pancaindra. Misalnya: keramahan perawat, perawatan lengkap dan sebagainya.

- f. **Karakteristik produk**  
 Produk ini merupakan kepemilikan yang bersifat fisik antara lain gedung dan dekorasi. Karakteristik produk meliputi penampilan, bangunan, kebersihan dan tipe kelas kamar yang disediakan beserta kelengkapannya.
- g. **Pelayanan**  
 Pelayanan keramahan petugas rumah sakit, kecepatan dalam pelayanan. Institusi pelayanan kesehatan dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien.
- h. **Lokasi**  
 Lokasi, meliputi, letak kamar dan lingkungannya. Merupakan salah satu aspek yang menentukan pertimbangan dalam memilih institusi pelayanan kesehatan. Umumnya semakin dekat lokasi dengan pusat perkotaan atau yang mudah di jangkau, mudahnya transportasi dan lingkungan yang baik akan semakin menjadi pilihan bagi pasien.
- i. **Fasilitas**  
 Kelengkapan fasilitas turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan ruang rawat inap.
- j. **Komunikasi**  
 Komunikasi, yaitu tata cara informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan keluhan dari pasien. Bagaimana keluhan dari pasien dengan cepat diterima oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien.
- k. **Suasana**  
 Suasana, meliputi keamanan dan keakraban. Suasana yang tenang, nyaman, sejuk dan indah akan sangat memengaruhi kepuasan pasien dalam proses penyembuhannya.
- **Pelayanan Publik**  
 John Fresly Hutahayan (2019: 2) Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pasal 1 Angka 1 merumuskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Adapun indikator pelayanan publik sebagai berikut:
    - » Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

- » Ketanggaan (*responsiness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
- » Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “assurance”
- » Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
- » Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang telah ditentukan dan diatur oleh peraturan perundang-undangan Negara Republik Indonesia. Rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan merupakan unit sosial ekonomi, harus mengutamakan tugas kemanusiaan dan mendahulukan fungsi sosialnya.

Irawan Purwo Aji (2019:1), Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah sakit dapat didirikan, dimiliki, dan diselenggarakan oleh pemerintah daerah dan swasta, Sedangkan pengertian rumah sakit

menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 1204/Menkes/SK/X/2004 tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit, dinyatakan bahwa: “Rumah sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan, tempat berkumpulnya orang sakit maupun orang sehat, atau dapat menjadi tempat penularan penyakit serta memungkinkan terjadinya pencemaran lingkungan dan gangguan kesehatan”.

Sarana dan fasilitas di tempat loket kartu rawat jalan akan memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan pasien, sarana yang memadai dan akses yang mudah dan fasilitas rumah sakit yang lengkap akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien pengguna jasa layanan kesehatan. Tempat pendaftaran pasien rawat jalan dan tempat pendaftaran pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru tergabung menjadi satu sehingga petugas di loket kartu tersebut melayani dua jenis pendaftaran pasien rawat jalan dan pendaftaran pasien rawat inap.

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat. Agar pasien yang telah melaksanakan pelayanan kesehatan merasa terpenuhi kebutuhannya terhadap pelayanan

kesehatan yang telah diberikan petugas kesehatan kepada pasien. Berbagai cara telah ditempuh dan dilakukan guna memperbaiki kualitas pelayanan yang masih banyak dikeluhkan oleh masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru. Adapun upaya pelayanan yang dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru adalah meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang bermutu, terjangkau dan baik, sehingga masyarakat yang menerima pelayanan umumnya mempunyai kesan pertama dalam menilai kualitas pelayanan yang nyaman di bagian loket kartu Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru.

Berdasarkan latar belakang pemikiran diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang **“Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Loket Kartu Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru? “**

## **B. METODE PENELITIAN**

Permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, yang bertujuan untuk mencari, menganalisis dan mengelola dari peristiwa langsung di lapangan dengan memahami interaksi sosial dengan wawancara dan observasi.

Menurut Sugiyono (2018:213) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen) di mana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan data dan dianalisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna. Metodologi penelitian kualitatif bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan fenomena atau objek penelitian melalui aktivitas sosial, sikap dan persepsi orang secara individu atau kelompok.

Penelitian kualitatif ini peneliti harus memiliki kemampuan komunikasi dalam wawancara yang baik dan wawasan yang luas dalam lingkungan sosial yang terjadi dan berkembang. Jika peneliti kurang menguasai metode kualitatif maka peneliti akan sulit dalam komunikasi khususnya interaksi sosial.

Pendekatan kualitatif ini peneliti harus mengeksplor dari kasus yang diteliti dari waktu wawancara, pengumpulan data lainnya dalam menyelidiki kasus atau fenomena dari sumber-sumber informan untuk menjelaskan mengapa dan bagaimana permasalahan ini terjadi.

Penelitian ini akan dilaksanakan atau dipusatkan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru Waktu pelaksanaan penelitian ini selama 3 (tiga) bulan.

### C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Ada lima indikator pelayanan yang penulis jadikan sebagai pedoman untuk melakukan observasi yaitu:

1. Keandalan (*reability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

Pada tanggal 17 - 18 november tepatnya pada hari selasa dan rabu penulis melakukan observasi di bagian pelayanan loket kartu RSUD Kabupaten Barru penulis melihat bahwa pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, sudah sesuai dengan indikator yang dijanjikan yaitu tepat dan terpercaya karena penulis melihat proses pendaftaran di bagian loket kartu RSUD Kabupaten Barru sudah tidak perlu lagi menunggu antrian terlalu lama karena sudah terbantu dengan sistem pendaftaran online.

2. Ketanggapan (*responsiness*) yaitu kemampuan untuk membantu pasien yang memberikan pelayanan dengan tepat.

Pada tanggal 19 - 20 november tepatnya pada hari kamis dan jumat penulis melakukan observasi di bagian pelayanan loket kartu RSUD Kabupaten Barru penulis

melihat bahwa pegawai loket kartu RSUD Kabupaten Barru dalam membantu pasien untuk melakukan pendaftaran untuk berobat di setiap poli sudah sangat membantu pasien dalam melakukan pendataran yang biasanya berkas dibawa sendiri oleh pasien tapi sekarang berkas tersebut di bawa oleh pengawai loket kartu sehingga pasien tidak harus pusing mencari poli yang akan tuju oleh pasien tersebut.

3. Kayakinan (*Confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan pengawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

Pada tanggal 21 november 2020 tepatnya pada hari sabtu penulis melakukan observasi di bagian pelayanan loket kartu RSUD Kabupaten Barru penulis melihat bahwa pegawai loket kartu RSUD Kabupaten Barru sangat membantu pasien dalam menyakinkan pasien untuk melakukan pendaftaran online dimana pegawai membantu pasien dalam menyakinkan pasien yang belum memahami tentang aplikasi pendaftaran online

4. Empati (*emphaty*) yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pesien.

Pada tanggal 23 - 24 november

tepatnya pada hari senin dan selasa penulis melakukan observasi di bagian pelayanan loket kartu RSUD Kabupaten Barru penulis melihat pegawai loket kartu RSUD Kabupaten Barru sangat empati kepada pasien yang membutuhkan perhatian lebih seperti orang tua, pasien hamil dan bayi, Empat yang di berikan kepada ke tiga pasien tersebut seperti mengantar langsung kebagian yang ingin dituju.

5. Berwujud (*tangible*) yaitu kemampuan fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.

Pada tanggal 25 - 26 november tepatnya pada hari rabu dan kamis penulis melakukan observasi di bagian pelayanan loket kartu RSUD Kabupaten Barru penulis melihat bahwa peralatan rumah sakit sudah sesuai dengan standar SOP yang berlaku di RSUD Kabupaten Barru untuk di pergunakan oleh pasien. sedangkan dari segi personil sudah cukup banyak dan sudah bisa memberikan pelayanan dengan baik, begitupun dengan media komunikasi sudah baik sehingga memudahkan pasien untuk mendengar ketika pasien sudah dipanggil untuk melakukan check up disetiap poli yang ada di RSUD Kabupaten Barru.

Wawancara dilaksanakan dengan menggunakan teknik non-probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/ kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan peneliti terhadap 7 narasumber kunci yang dilakukan di RSUD Kabupaten Barru. Narasumber yang berhasil diwawancarai secara intensif dengan nama-nama sebagai berikut, yaitu Rakhmat Karyawansyah Kepala Seksi Rekam Medis, Andi Janwar Kepala Seksi Pengendalian, Riska Staf Loket Kartu, Takbir Hakim Pasien, Jabir Pasien, Arida pasien.

1. **Bagaimanakah pelayanan yang diberikan petugas loket kartu Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru kepada pasien.**

Peneliti melakukan wawancara dengan narasumber untuk memperoleh data tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan di loket kartu Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru. Menurut Takbir Hakim pelayanan yang ada pada loket kartu Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru sudah baik. Narasumber Takbir Hakim mengatakan bahwa:

“Alhamdulillah saya merasa pelayanan yang dilakukan oleh petugas loket kartu di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru yang saya rasakan saat ini sudah baik namun terkadang kita sebagai masyarakat atau pasien harus juga mengerti adanya gangguan jaringan dalam menginput data kita sebagai pasien”.  
(wawancara dengan narasumber 08 desember 2020)

Sejalan dengan pendapat Takbir Hakim narasumber Jabir mengungkapkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas loket kartu Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru sudah baik. Narasumber mengatakan bahwa:

“Iya sekarang saya sudah merasakan pelayanannya baik karena pelayanan yang diberikan oleh petugas loket kartu Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru sudah cepat melayani saya ketika saya sedang ingin melakukan pemeriksaan di poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru”.  
(wawancara dengan narasumber 08 desember 2020)

Sedangkan narasumber Asrida menyatakan bahwa pelayanan loket kartu Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru sangat baik. Beliau memaparkan bahwa:

“Dari yang saya rasakan selama ini ketika saya melakuakan pendaftaran

di loket kartu Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru, petugas loket kartu melayani saya dengan baik dan cepat sehingga saya merasa puas akan pelayanan yang diberikan kepada saya sebagai pasien”.  
(wawancara dengan narasumber 08 desember 2020)

Berdasarkan wawancara dari ketiga narasumber tersebut dapat disimpulkan bahwa, kepuasan pasien terhadap pelayana loket kartu Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru itu baik. Peneliti menarik kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan loket kartu kepada pasien sudah baik, dilihat dari pelayanannya yang cepat dalam menangani pasien yang ingin melakukan pendaftaran pemeriksaan di poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru.

## **2. Apakah petugas loket kartu Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru memberikan pelayanan tanpa membedakan status sosial pasien ?**

Peneliti melakukan wawancara dengan narasumber untuk memperoleh data tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan di loket kartu Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru. Menurut Takbir Hakim pelayanan yang ada pada loket kartu Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru tidak membedah-bedakan status sosial.

Narasumber Takbir Hakim mengatakan bahwa:

“Alhamdulillah yang kita lihat pemberian pelayanan di Rumah Sakit Barru itu memang tidak memandang sosial baik itu dari pedalaman maupun dari kota ataupun ada yang kaya dan miskinpun tidak ada masalah tetap disamakan semua sesuai dengan aturan yang berlaku di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru.” *(wawancara dengan narasumber 08 desember 2020)*

Dengan pendapat yang sama narasumber Jabir mengungkapkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas loket kartu Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru juga tidak membedakan status sosial. Narasumber berkata bahwa:

“Petugas loket kartu yang saya lihat dan rasakan betul pelayanannya mereka tidak membedakan kami sebagai pasien dari kalangan bawah atau pasien dari pedalaman yang jauh semua pelayanannya sama mereka melayani kami tanpa membedakan status sosial kami sebagai pasien.” *(wawancara dengan narasumber 08 desember 2020)*

Sedangkan narasumber Asrida mengatakan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh petugas loket kartu Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru tidak membedakan

kami sebagai pasien. Narasumber mengatakan bahwa:

“Iya, petugas loket kartu Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru tidak membedakan pasien antara yang satu dengan yang lain dan sesuai dengan yang saya lihat secara langsung.” *(wawancara dengan narasumber 08 desember 2020)*

Jadi berdasarkan hasil wawancara dari ketiga narasumber diatas dapat diketahui bahwa petugas loket kartu rumah sakit umum daerah kabupaten barru tidak mengistimewakan atau membedakan pasien yang satu dengan pasien yang lainnya tanpa harus melihat jabatan atau dari status sosial, miskin dan kayanya seorang pasien yang ingin melakukan pemeriksaan di rumah sakit. Jadi pasien yang menerima pelayanan dibagian loket kartu rumah sakit umum daerah kabupaten barru merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh petugas loket kartu karena mereka semua merasa pelayanan yang diberikan baik dan tidak membedakan pasien yang satu dengan pasien yang lain.

### **3. Bagaimanakah penanganan anda ketika anda mendapatkan keluhan dari pasien tentang proses pendaftaran di loket kartu Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru ?**

Peneliti melakukan wawancara dengan narasumber untuk memperoleh data tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan di loket kartu Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru. Menurut Rahmat Karyawansyah kepala seksi Rekam Medis mengatakan bahwa:

“Pendaftaran atau Registrasi pasien merupakan bagian terdepan dari pelayanan rumah sakit, bagian pendaftaran ini sangat penting karena menjadi acuan data pasien untuk proses-proses berikutnya, apabila proses pendaftaran salah, maka proses data pasien di bagian lain juga otomatis akan salah. Maka penanganan yang kami lakukan sebagai petugas loket kartu Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru ketika ada pasien mengeluhkan tentang proses pendaftaran yaitu, pertama terima keluhan dengan baik. Biarkan pasien tahu bahwa anda memerhatikan apa yang mereka sampaikan. Dan katakan pula bahwa anda akan mengatasi kesalahan tersebut pada waktu yang ditentukan. Kedua tunjukkan empati dan komunikasi yang baik. Menunjukkan rasa empati kepada pasien memberikan manfaat dalam menangani keluhan pasien, rasa empati juga dapat juga memberikan cara komunikasi yang baik ketika petugas merasa empati di awal dan akhir penjelasan yang dapat membentuk komunikasi yang

dapat diterima oleh pasien. ketiga pahami masalah keluhan pasien, begitu mendengarkan keluhan yang disampaikan oleh pasien kami pun bisa memahami dengan baik masalah apa yang sebenarnya dihadapi, setelah itu lakukan analisis secara cepat, apakah sebelumnya anda juga pernah mendapatkan keluhan serupa? Jika iya, solusi apa yang dulu anda tawarkan dan terapkan? Apakah solusi tersebut berhasil mengatasi keluhan pasien? apabila berhasil, kami bisa kembali menggunakan solusi tersebut untuk menangani keluhan yang kali ini di sampaikan pasien. Keempat segera tangani komplain dengan cepat dan berikan solusi terbaik.” *(wawancara dengan narasumber 09 desember 2020)*

Sejalan dengan pendapat Rahmat Karyawansyah narasumber Andi Janwar kepala seksi pengendalian juga berpendapat bahwa penanganan keluhan dari pasien tentang proses pendaftaran yaitu sebagai berikut:

“Pendaftaran atau Registrasi pasien merupakan bagian terdepan dari pelayanan rumah sakit, bagian pendaftaran ini sangat penting karena menjadi acuan data pasien untuk proses-proses berikutnya, apabila proses pendaftaran salah, maka proses data pasien di bagian lain juga otomatis akan salah. Maka penanganan yang kami lakukan sebagai petugas loket kartu Rumah

Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru ketika ada pasien mengeluhkan tentang proses pendaftaran yaitu, kami melakukan penanganan dengan cara mendengarkan keluhan dengan baik, tunjukkan bahwa anda mendengarkan keluhan yang mereka sampaikan, pahami masalah keluhan pasien, tangani keluhan dengan baik dan berikan solusi dengan cepat agar pasien merasa puas dengan penanganan yang diberikan oleh petugas loket kartu terhadap keluhan pasien.” (wawancara dengan narasumber 09 desember 2020)

Pendapat yang sama juga dari narasumber Riska staf loket kartu Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru Bahwa penanganan ketika mendapatkan keluhan dari pasien yaitu sebagai berikut:

“Pendaftaran atau Registrasi pasien merupakan bagian terdepan dari pelayanan rumah sakit, bagian pendaftaran ini sangat penting karena menjadi acuan data pasien untuk proses-proses berikutnya, apabila proses pendaftaran salah, maka proses data pasien di bagian lain juga otomatis akan salah. Maka penanganan yang kami lakukan sebagai petugas loket kartu Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru ketika ada pasien mengeluhkan tentang proses pendaftaran yaitu, kami sebagai petugas loket kartu dalam menangani keluhan pasien

yang kami lakukan pertama yaitu catat keluhan pasien, pahami apa yang mereka keluhkan, carikan solusi bagaimana cara agar bisa menyelesaikan apa yang dikeluhkan pasien.” (wawancara dengan narasumber 09 desember 2020)

Jadi berdasarkan hasil wawancara dari ketiga narasumber diatas dapat diketahui bahwa petugas loket kartu rumah sakit umum daerah kabupaten barru ketika mendapatkan keluhan dari pasien tentang proses pendaftaran yaitu petugas harus terima keluhan dengan baik, tunjukkan rasa empathy dan komunikasih yang baik, pahami masalah keluhan pasien dan segera tangani komplain dengan cepat dan berikan solusinya.

#### **4. Bagaimana sistem pelayanan yang diberikan petugas loket kepada pasien ?**

Peneliti melakukan wawancara dengan narasumber untuk memperoleh data kepuasan pasien terhadap pelayanan di loket kartu Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru tentang sistem pelayanan. Menurut Rahmat Karyawansyah kepala seksi Rekam Medis mengatakan bahwa:

“Sistem pelayanan yang kami berikan kepada pasien yaitu: 1. Melaksnakan pendaftaran pasien baru dan lama. 2. Melakukan wawancara untuk memperoleh informasi kebutuhan

pelayanan pasien. 3. Mengisi buku register pendaftaran rawat jalan. 4. Melakukan entry data pasien kedalam SIMRS. 5. Mengisi dan mengidentifikasi pengisian formolir identitas sosial atau mencetak pada SIMRS. 6. Membuat rekam medis dan kartu identitas berobat (pasien baru). 7. Menyampaikan nomor rekam medis pasien kepetugas penyimpanan rekam medis (pasien lama) supaya disiapkan/ dicabut.”  
*(wawancara dengan narasumber 09 desember 2020)*

Pendapat yang diberikan oleh Andi Janwar kepala seksi pengendalian sama dengan pendapat yang diungkapkan oleh Rahmat Karyawansyah kepala seksi Rekam Medis bahwa:

“Sistem pelayanan yang kami berikan kepada pasien yaitu: 1. Melaksanakan pendaftaran pasien baru dan lama. 2. Melakukan wawancara untuk memperoleh informasi kebutuhan pelayanan pasien. 3. Mengisi buku register pendaftaran rawat jalan. 4. Melakukan entry data pasien kedalam SIMRS. 5. Mengisi dan mengidentifikasi pengisian formolir identitas sosial atau mencetak pada SIMRS. 6. Membuat rekam medis dan kartu identitas berobat (pasien baru). 7. Menyampaikan nomor rekam medis pasien kepetugas penyimpanan rekam medis (pasien lama) supaya disiapkan/ dicabut.”

*(wawancara dengan narasumber 09 desember 2020)*

### **1. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Loker Kartu Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru.**

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hak penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien, rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya.

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas suatu produk dengan harapannya. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan

rumah sakit, dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan.

Pelayanan petugas loket kartu yang berkualitas diharapkan dapat mengatasi kendala yang ditimbulkan oleh kedua belah pihak, baik pasien maupun petugas loket kartu rumah sakit umum daerah kabupaten barru. Petugas loket kartu dapat mengetahui dengan baik keluhan dan keinginan pasien maupun keluarga pasien. Kondisi ini amat berpengaruh pada proses penyembuhan pasien. Sebelum pasien menggunakan pelayanan petugas, mereka memiliki harapan tentang kualitas pelayanan yang didasarkan pada kebutuhan-kebutuhan pribadi, pengalaman sebelumnya dan rekomendasi dari mulut kemulut.

Rumah Sakit Umum Daerah Barru adalah satuan kerja perangkat daerah yang melaksanakan sebahagian urusan pemerintah daerah dibidang kesehatan. Jauh sebelum terbentuknya RSUD Kabupaten Barru pada tahun 1974 di Kabupaten Barru terdapat sebuah asrama tentara yang selanjutnya asrama tentara tersebut digunakan sebagai tempat pelayanan kesehatan (Puskesmas) yang pertama dan satu-satunya yang ada di Kabupaten Barru, yang melayani seluruh masyarakat di dalam wilayah Kabupaten Barru. Pada

tahun 1981 mengalami penambahan ruangan KIA kemudian tahun 1983 berubah status menjadi RS Type D minus (-) dengan penambahan gedung kantor.

Pada tahun 1992 RSUD Kabupaten Barru kembali mengalami penambahan ruangan yaitu ruangan UGD di atas lahan seluas 2 ha. Tepat tahun 2000 RSUD Kabupaten Barru berubah menjadi RS Type D dengan terus melakukan pengembangan. Demi peningkatan mutu pelayanan kesehatan maka pada tahun 2004 Pemerintah Kabupaten Barru mendirikan bangunan rumah sakit yang baru dan memindahkan operasional Rumah Sakit Umum Daerah Barru dari Jalan Sultan Hasanuddin ke Jl. Lasawedi sedangkan gedung RSU yang lama di renovasi dan dibangun gedung yang baru yaitu Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Barru. Sejak beroperasinya di Jl. Lasawedi, RSUD Kabupaten Barru terus mengalami perbaikan dan pengembangan, diantaranya penambahan dokter spesialis anak, penyakit dalam, patologi klinik, Bedah, obgyn dan pelayanan operasi.

Berdasarkan SK MENKES RI No. 348/MENKES/SK/III/2010 tanggal 11 Maret 2010 maka Rumah Sakit Umum Daerah Barru ditingkatkan kelasnya dari kelas D ke kelas C, begitupula namanya berubah menjadi Rumah Sakit Umum Daerah Barru.

Pada tanggal 29 Juni 2012, RSUD Kabupaten Barru telah berhasil memperoleh sertifikat akreditasi penuh tingkat dasar oleh Tim Komite Akreditasi Rumah Sakit dengan Nomor: KARS-SERT/663/VI/2012 untuk 5 jenis pelayanan, antara lain: pelayanan administrasi, pelayanan medis, pelayanan gawat darurat, pelayanan keperawatan dan pelayanan rekam medis. Selanjutnya pada tanggal 9 Desember 2016 RSUD Kabupaten Barru memperoleh sertifikat akreditasi versi 2012 oleh Tim Komite Akreditasi Rumah Sakit dengan nomor: KARS-SERT/259//XII/2016 lulus tingkat "PERDANA" untuk 4 BAB antara lain: Hak Pasien dan Keluarga, Kualifikasi Pendidikan dan Staf, Sasaran Keselamatan Pasien dan Pencegahan dan Pengendalian Infeksi.

Meskipun RSUD Kabupaten Barru telah mengalami kemajuan bidang sarana dan prasarana serta SDM dibandingkan dengan kondisi rumah sakit dimasa lalu, namun seiring dengan perkembangan dan tuntutan lingkungan strategis yang ada sebagai sebuah organisasi maka RSUD Kabupaten Barru menghadapi tantangan secara internal sekaligus memanfaatkan peluang dari lingkungan eksternalnya.

Dari hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan Loker Kartu Rumah

Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru pada hasil survei kepuasan di loket kartu pendaftaran menunjukan bahwa kepuasan pasien terhadap loket kartu pendaftaran berada diatas yang artinya kepuasan pasien terhadap pelayanan di loket kartu mencapai rasa puas yang melebihi standar.

Berdasarkan dari hasil survei kepuasan pasien tersebut dapat dikatakan bahwa setiap unsur pelayanan yang ada pada loket kartu Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru sudah sangat baik. Dan pelayanan yang diberikan pegawai loket kartu sudah sesuai dengan indikator yang dijanjikan yaitu tepat dan terpercaya, karena sudah banyak pasien yang mengatakan bahwa proses pendaftaran dibagian loket kartu Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru sudah tidak perlu lagi menunggu terlalu lama karena sudah terbantu dengan sistem pendaftaran online. Ketanggapan pegawainya dalam membantu pasien sudah baik karena berkas yang duluhnya dibawah sendiri oleh pasien ke poli sekarang sudah tidak karena yang membawah berkas pasien tersebut adalah pegawai loket kartu itu sendiri. Pengetahuan dan kesopanan pegawai juga salah satu kepuasan pasien tersendiri yang dirasakan oleh pasien jika terjadi masalah terhadap proses pendaftaran maka yang dibutuhkan pasien adalah pegawai loket yang sudah

ahli dibidangnya itu sendiri. Empat orang pegawai juga salah satu kepuasan pasien yang dibantu dalam hal pelayanan pendaftaran jika tidak maka seorang pasien tidak akan puas terhadap pelayanan di loket kartu.

## **2. Faktor-faktor yang mendukung Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Loket Kartu Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru.**

Dan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mendukung kepuasan pasien di Loket Kartu Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru berdasarkan hasil survei yang dilakukan peneliti maka ditemukan bahwa faktor yang mendukung kepuasan pasien adalah sarana dan prasarana yang lengkap akan membantu dan memudahkan pekerjaan petugas begitupun sebaliknya jika sarana dan prasarana yang kurang lengkap akan menyebabkan pelayanan yang diberikan kurang efektif. Fasilitas yang lengkap Contohnya: Komputer, AC, TV, lemari arsip, kursi, sound system dan lain-lain. Kebersihan di ruang tunggu sudah sangat bersih dan nyaman karena ruang tunggu yang bersih dari sampah, debu dan bau yang tidak sedap, ruang tunggu yang nyaman, kursi yang tertata dengan rapi, dan tersedianya AC sehingga menambah rasa nyaman

dalam menunggu antrian sehingga pasien puas dan nyaman akan fasilitas yang ada.

Dalam temuan lapangan peneliti menemukan bahwa pelayanan yang diberikan di loket kartu Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru sudah baik dan dipertegas lagi menurut Muhammad Fitri rahmadan, dkk (2020) dalam bukunya mengenai pelayanan publik bahwa terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberi suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis Layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan Pelanggan, yaitu dalam memberikan layanan penyediaan layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan dalam memberikan layanan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan

yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

Jadi dapat disimpulkan dari ulasan diatas bahwa pelayanan yang ada di loket Kartu Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru sudah baik ini berdasarkan dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti mengenai kepuasan pasien.

#### **D. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan dari hasil survei kepuasan pasien tersebut dapat dikatakan bahwa setiap unsur pelayanan yang ada pada loket kartu Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru sudah sangat baik. Dan pelayanan yang diberikan pegawai loket kartu sudah sesuai dengan indikator yang dijanjikan yaitu tepat dan terpercaya, karena sudah banyak pasien yang mengatakan bahwa proses pendaftaran dibagian loket kartu Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru sudah tidak perlu lagi menunggu terlalu lama karena sudah terbantu dengan sistem

pendaftaran online.

2. Ketanggapan pegawainya dalam membantu pasien sudah baik karena berkas yang duluhnya dibawah sendiri oleh pasien ke poli sekarang sudah tidak karena yang membawah berkas pasien tersebut adalah pegawai loket kartu itu sendiri. Pengetahuan dan kesopanan pegawai juga salah satu kepuasan pasien tersendiri yang dirasakan oleh pasien jika terjadi masalah terhadap proses pendaftaran maka yang dibutuhkan pasien adalah pegawai loket yang sudah ahli dibidangnya itu sendiri. Empaty seorang pegawai juga salah satu kepuasan pasien yang dibantu dalam hal pelayanan pendaftaran jika tidak maka seorang pasien tidak akan puas terhadap pelayanan diloket kartu.
3. Faktor-faktor yang mendukung Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Loket Kartu Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru.
  - a. Dan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mendukung kepuasan pasien di Loket Kartu Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Barru berdasarkan hasil survei yang dilakukan peneliti maka ditemukan bahwa faktor yang

mendukung kepuasan pasien adalah sarana dan prasarana yang lengkap akan membantu dan memudahkan pekerjaan petugas begitupun sebaliknya jika sarana dan prasarana yang kurang lengkap akan menyebabkan pelayanan yang di berikan kurang efektif.

- b. fasilitas yang lengkap Contohnya: Komputer, AC, TV, lemari arsip, kursi, sound system dan lain-lain. Kebersihan di ruang tunggu sudah sangat bersih dan nyaman karena ruang tunggu yang bersih dari sampah, debu dan bau yang tidak sedap, ruang tunggu yang nyaman, kursi yang tertata dengan rapi, dan tersedianya AC sehingga menambah rasa nyaman dalam menunggu antrian sehingga pasien puas dan nyaman akan fasilitas yang ada.

#### A. Saran

1. Perluas lagi ruang petugas loket kartu agar lebih efektif dan leluasa bergerak dalam mencari berkas rekam medis pasien.
2. Perlu penambahan komputer lagi agar lebih banyak petugas yang menginput data pasien.

3. Perlu penambahan lemari arsip agar berkas yang baru dapat tersusun rapi.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU

- Aji, Purnomo, Irwan, Dan Kurniawan, Rachmad, Dwi. 2019. *Aspek Perpajakan Rumah Sakit*, UWAIS INSPIRASI INDONESIA. Jawa Timur <https://books.google.co.id/books?id=>
- Anggraeni, Ratih. 2019. *Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. CV. Budi Utama. Yogyakarta. <https://books.google.co.id/books?>
- Hasan, K. Dkk. 2019. *Panduan Penulisan Proposal Penelitian dan Skripsi*. Barru: STIA AL GAZALI BARRU.
- Hutahayan, Fresly, John, 2019. *Faktor Pengaruh Kebijakan Keterbukaan Informasi Dan Pelayanan Publik*, CV Budi Utama. Yogyakarta.
- Ismainar, Hetty, 2018. *Menajemen Unit Kerja Untuk Perekam Medis Dan Informasi Kesehatan Ilmu Kesehatan Masyarakat Keperawatan Dan Kebidanan*, CV Budi Utama. Yogyakarta. <https://books.google.co.id/books?id=>
- Irwandy, 2019. *Efesiensi dan Produktifitas Rumah Sakit*, CV. Social Politik Genius. Makassar. <https://books.google.co.id/books?id=>

Mamik. 2014. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan*. Zifatama Jawara. Sidoarjo. <https://books.google.co.id/books?id=>

Nursalam, 2017. *Manajemen keperawatan*, Salemba Medika. Jakarta selatan.

Nursalam, 2013. *Manajemen Keperawatan*, Salemba Medika. Jakarta selatan.

Rikomah, Enti, Setya. 2017. *Farmasi Rumah Sakit*, CV. BUDI UTAMA. Yokyakarta.